



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Síndrome de Burnout y Resiliencia en los efectivos policiales de
Lima, 2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

Villacorta Oyola, Annet Jhorly (ORCID: [0000-0002-3689-913X](https://orcid.org/0000-0002-3689-913X))

ASESOR(A):

Mg. Velarde Camaqui, Davis (ORCID: [0000-0001-9064-7104](https://orcid.org/0000-0001-9064-7104))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

A mis padres, porque me enseñaron la tolerancia, perseverancia y por motivarme constantemente para lograr cada objetivo.

Y a mi hermana por ser uno de mis mayores motivos para seguir superándome cada día.

A Dios, porque sin él, no haría realidad este sueño.

A mis padres, por el amor, apoyo y confianza en mis decisiones, principalmente en los años de estudio profesional

Y al coronel PNP Carlos Vicente Villafuerte Salas jefe de la división de servicios especiales quien me brindó su apoyo y autorización para realizar mi trabajo de investigación.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia	20
Tabla 2	Relación entre síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales	20
Tabla 3	Relación entre la dimensión agotamiento emocional y resiliencia en los efectivos policiales	21
Tabla 4	Relación entre la dimensión despersonalización y resiliencia en los efectivos policiales	21
Tabla 5	Relación entre la dimensión realización personal y resiliencia en los efectivos policiales	21
Tabla 6	Relación entre las dimensiones de burnout y resiliencia según grado en los efectivos policiales	21
Tabla 7	Nivel de síndrome burnout en los efectivos policiales	23
Tabla 8	Nivel de la dimensión Agotamiento en los efectivos policiales	23
Tabla 9	Nivel de la dimensión Despersonalización en los efectivos policiales	23
Tabla 10	Nivel de la dimensión de realización personal en los efectivos policiales	24
Tabla 11	Nivel de resiliencia en los efectivos policiales	24
Tabla 12	Matriz de operacionalización de variable 01: Síndrome de burnout	37
Tabla 13	Matriz de operacionalización de variable 02: Resiliencia	38
Tabla 14	Estadísticos Descriptivos del síndrome de burnout y resiliencia	39
Tabla 15	Estadísticas de fiabilidad de burnout	39
Tabla 16	Estadísticas de fiabilidad de resiliencia	39

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021. La metodología fue de tipo aplicada, correlacional con diseño no experimental transversal, la población total fue de 300 efectivo policiales donde se obtuvo una muestra de 130 efectivos policiales, se emplearon como instrumentos el MBI (Maslach Burnout Inventory) y la escala de resiliencia de Wagnild y Young adaptado por Novella (2002). Los resultados determinaron que el nivel de síndrome de burnout es bajo 94.6%, nivel promedio 5.4%; en el nivel alto de resiliencia es 26.2%, nivel media alto 18.5%, media 15.4%, media bajo 20.8% y bajo 19.2% del total de la muestra. Se concluyo que no existe relación significativa entre síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, siendo así una relación inversa.

Palabras clave: síndrome de burnout, resiliencia, efectivos policiales

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between burnout syndrome and resilience in police officers in Lima, 2021. The methodology was applied, correlational with a non-experimental cross-sectional design, the total population was 300 police officers with a sample of 130 police officers, the MBI (Maslach Burnout Inventory) and the resilience scale of Wagnild and Young adapted by Novella (2002) were used as instruments. The results determined that the level of burnout syndrome is low 94.6%, average level 5.4%; the high level of resilience is 26.2%, average high level 18.5%, average 15.4%, average low 20.8%, and low 19.2% of the total sample. It was concluded that there is no significant relationship between burnout syndrome and resilience in police officers in Lima, thus being an inverse relationship.

Keywords: burnout syndrome, resilience, police

I. INTRODUCCIÓN

En el año 2020, se dio a nivel mundial una coyuntura sin igual, promulgando estado de emergencia sanitaria debido a la pandemia COVID-19 que aún se sigue viviendo, la cual ha afectado la salud de las personas y no solo de aquellos que se contagian de este mortal virus sino más hacia las personas que ejercen en el ámbito sanitario y social. Igualmente, generando en sí estrés en todas las personas, efectivamente, a inicios del año se reportó un aumento del 5% de casos de síndrome de burnout en lo que respecta al año 2019. Por lo que actualmente el síndrome de burnout es considerado también como una pandemia silenciosa (cronista.com, 2020).

Asimismo, a nivel mundial, los policiales son considerados como una de las ocupaciones más estresante y peligrosa, dado que exige demasiado esfuerzo, lo cual repercute tanto en su vida como en su salud de forma significativa y en muchos de los casos puede implicar a la posibilidad de sufrir lesiones o desafortunadamente muertos, vinculado al trabajo propio que ejecutan los efectivos policiales, por lo que están expuestos a cambios continuos como horarios, lugar de residencia y el mismo ritmo de trabajo ocasionando al personal condiciones contraproducentes como ansiedad, desgaste emocional, dolencias físicas y factores de riesgo, por eso esta profesión está definido como un exposición alta de estrés (Gershon, 2002 citado en Mas, 2017).

En el mes de mayo del año 2019, la Organización Mundial de la Salud [OMS] reconoció de manera oficial como enfermedad el 'burnout' o 'desgaste profesional', definiéndolo como trastorno emocional asociado al trabajo que surge como resultado de cierto contexto laboral que genere estrés crónico, producto de la falta de capacidad de poder desconectarse del trabajo, la cual influye de manera negativa tanto en la salud física como mental. Por lo que su diagnóstico estará vigente a partir del año 2022 (OMS, 2019).

Se menciona en el periódico el comercio que el síndrome de burnout como un fenómeno global, el cual añade que sus estadísticas específicas son difíciles de

obtener, sin embargo, en el año 2018, en Reino Unido se registró que 595.000 personas padecen de estrés en su ámbito laboral (BBC News, 2019).

Entre el año 2008 y 2010 en Francia, se manifestó una ola de suicidios, por lo menos 35, entre los trabajadores de una empresa como consecuencia de la excesiva presión ejercida por la compañía para lograr despidos masivos como parte de una reestructuración. Por otro lado, según el estudio ejecutado en España, el 45 por ciento de los trabajadores reconocieron sufrir de estrés a consecuencia de los cambios en el entorno de trabajo. Interpretando como un 36% desde enero y de las semanas de confinamiento un 34% (Equipo y Talento, 2020)

Dentro de Latinoamérica, México es el país que padece más estrés laboral ante el nuevo caso de COVID-19. El 75% de los trabajadores en México han sido afectados por este estrés mientras que en China el 73 % son afectados y Estados Unidos con un 59% (Uniradio Noticias, 2021).

Karoshi es una palabra en Japones significa muerte por exceso de trabajo, la cual se ha registrado un promedio de 10.000 casos de suicidio. Sin embargo, de acuerdo con la última encuesta del Ministerio de Salud y Protección Social, al inicio de la emergencia sanitaria en Colombia se ha vuelto muy caótico ya que se han registrado 11.457 casos que requieren atención psicológica. Asimismo, de acuerdo al informe, 19,25% presentan indicios de ansiedad provocados por motivo laboral, 12,94% presentan estrés por sobrecarga laboral, 10,92% a consecuencia de la depresión y 3,25% vinculados con conductas suicidas la cual proviene por factores personales que comprenden sentimientos negativos hacia su trabajo (La República, 2020).

Según el especialista Carlos Rey Campero, indica que, así como sucede en otros ámbitos laborales, existe un porcentaje elevado de efectivos policiales que sufren de estrés laboral crónico, considerado también como síndrome de burnout. En Jujuy el promedio es del 60% pero durante la pandemia, el suceso en la policía es más del 80% debido a que presentan una normativa de 300 horas laborales mensual, seguidos de las guardias de 24 horas de modo que las circunstancias de trabajo son atroces y conducen a un desgaste psicológico ya que en algunos casos termina con un suicidio (El Tribuno, 2020).

En el año 2012, en América Central, de acuerdo al reporte de la Organización Internacional del Trabajo [OIT], acerca de condiciones de trabajo y la salud más del 10% de los encuestados registraron sentirse frecuentemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o sufrir de insomnio por motivo a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo (El Financiero, 2020).

La vida en el Perú, ha adquirido un nivel de velocidad tal que se expresa tanto en las declaraciones espontáneas de muchas personas que señalan que llevan una vida muy agitada como también en los indicadores que ofrecen la psicología y la medicina sobre el particular acrecentamiento de niveles de estrés que experimentan los trabajadores de las instituciones privadas y públicas a nivel nacional (Portes y Hooffmann, 2003).

Según el psicólogo Luis Olavarría de la Universidad Privada del Norte [UPN], sostuvo que el 60 por ciento de colaboradores peruanos sufre de estrés. Asimismo, de acuerdo con el informe final del Instituto Integración, están proclives a desencadenar el síndrome de burnout o desgaste profesional por un gradual cansancio físico, mental y psíquico, asimismo de la carencia de motivación (EleconomistaAmerica.com, 2018).

En el Perú, los efectivos policiales tanto su descanso físico como mental no está totalmente fijo; en comparación de otros oficios, el horario de trabajo de un efectivo policial está comprendido generalmente de 24 horas ininterrumpido de servicio y 24 horas de descanso, 48 horas ininterrumpidas de servicio y 48 horas de descanso, establecidos en su normativa, la cual se considera que aun en los días feriados los policías cumplen con su función (El Peruano, 2021).

Actualmente, la policía no solo está confrontando una pandemia de COVID-19 como primera línea, sino también afronta la indisciplina de la población y la falta de respeto hacia la autoridad, este contexto más su compromiso tanto laboral como familiar, podría generar un aumento de estrés laboral crónico a nivel de síndrome de burnout (Ccalla y Espillico, 2020).

Tales situaciones de intensidad y frecuencia de estrés laboral en los efectivos policiales, también se manifiesta a que algunos requieran su baja antes

de tiempo fijado o en algunos sucesos desistir el servicio policial; sin embargo, a pesar de los elevados índices estrés laboral en los policial también existe un alto nivel de resiliencia en el mismo personal, cuya persistencia y continua lucha contra los contextos estresantes dados en esta emergencia sanitaria (Gutierrez, 2020).

La resiliencia es la habilidad de enfrentar las dificultades de la vida, convertir el sufrimiento en resistencia para surgir y salir vigorosos de eso. Un individuo resiliente implica ser el arquitecto de su propio destino y regocijo (Sánchez y Lemos, 2017).

Las adversidades de la vida son inexplicables, dado que a veces la vida nos pone a prueba, nos traza contextos que superan nuestras capacidades, así como la pérdida de un ser amado, vivir en malas condiciones, carencias económicas, minusvalía, desastres naturales y entre otros (Chávez, 2019).

Del mismo modo que en la vida personal, la resiliencia en el contexto laboral es una cualidad muy importante, debido a que nos ayuda a tener un mejor manejo de nuestras emociones y de comprender las cosas desde un punto de vista más objetivo y optimista con el fin de superar las adversidades. Este tipo de personas poseen un elevado nivel de confianza en sí mismas y no ponen fin hasta conseguir sus metas acomodándose ante cualquier contexto (Camporro, 2020).

Por lo tanto, lo expresado se consideró importante en proporcionar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021?

El presente trabajo se justificó de manera teórica, dado que dichas variables de estudios tienen postulados teóricos concretos sobre el síndrome de burnout y su resiliencia, cuyos resultados se podrían tener en cuenta para llevar a cabo otras investigaciones y así seguir aportando con más fundamentos. De manera metodológica, en la presente investigación se justificó con instrumentos psicológicos confiables y medibles que se empleó para cada variable, proporcionando el nivel del síndrome de burnout y su capacidad de resiliencia ante las adversidades de cada trabajador. Se justificó de manera social y práctica ya que, a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos psicológicos utilizados,

conocimientos del problema a través de la muestra de estudio, motivar la labor de los colaboradores e Institución, para así poder emplear una mejor comunicación con la institución y mejorar las condiciones laborales de los empleados.

El objetivo principal de la investigación tuvo a bien determinar la relación del síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021. Como objetivos secundarios se tuvo a encontrar la relación de los diferentes niveles del síndrome de burnout (centrado en el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y según grado) con la resiliencia en la misma población. Igualmente, se consideró examinar los niveles del síndrome de burnout, sus dimensiones y la resiliencia.

Así también, como la hipótesis general se planteó: Existe relación entre el síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021 y como hipótesis nula se planteó la no existencia de la relación entre Síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021 además como hipótesis específicas se planteó la primera la cual es relación entre la dimensión de agotamiento emocional y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021, la segunda es relación entre la dimensión de despersonalización y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021, la tercera es relación entre la dimensión de realización personal y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021 y la cuarta es relación entre síndrome de burnout y resiliencia según grado en los efectivos policiales, 2021. Adicionalmente, como hipótesis específicas nula se planteó la primera no relación entre la dimensión de agotamiento emocional y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021, la segunda no relación entre la dimensión de despersonalización y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021, la tercera no relación entre la dimensión de realización personal y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021 y la cuarta no relación entre síndrome de burnout y resiliencia según grado en los efectivos policiales, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se mencionan los antecedentes que se investigaron para poder dar a conocer más sobre el síndrome de burnout y resiliencia, de manera nacional como internacional.

A nivel local, se tuvo a Gutiérrez (2020) estudió la relación entre resiliencia y síndrome de burnout, considerándose 40 participantes siendo solo sexo masculino y mayor edad como muestra. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo. Como resultado se obtuvo que existió una relación positiva débil entre ambas variables de estudio.

Cárdenas y Quispe (2020) investigaron la relación entre estrés laboral y resiliencia, considerándose 63 licenciados en enfermería pertenecientes al régimen laboral CAS como muestra. La metodología empleada fue de tipo correlacional. Como resultado se obtuvo que existió una relación baja inversa con una significancia estadística.

Salas y Bustamante (2020) investigaron la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout, considerándose 160 Policías de Investigación de ambos sexos como muestra. La metodología empleada fue de tipo descriptivo. Como resultado se obtuvo que existió una relación significativa directa entre ambas variables.

Esquivel (2019) estudió la relación entre modos de afrontamiento y síndrome de Burnout, considerándose 301 policías de ambos sexos de 20 a 58 años de edad como muestra. La metodología empleada fue de tipo descriptivo. Como resultado se obtuvo que existió una relación entre ambas variables ($r = 0,301^{**}$, $p < 0,05$).

Asimismo, a nivel internacional, se tuvo a La Fuente et al. (2020) investigaron la adecuación de los instrumentos del Maslach Burnout Inventory y del Granada Burnout Questionnaire para medir el burnout en policías mediante el estudio de la fiabilidad y validez de ambas pruebas, considerándose 1884 efectivos policiales siendo la mayoría varones como muestra. La metodología empleada fue tipo transversal. Como resultado se obtuvo que los coeficientes de correlación entre las dimensiones de ambos instrumentos son significativos.

Chaves y Shimizu (2020) investigaron la relación entre síndrome de burnout y calidad relativa del sueño, considerándose 32 policías militares siendo la mayoría varones como muestra. La metodología empleada fue descriptivo y correlacional. Como resultado se obtuvo que existió correlación muy significativa, inversa y moderada entre agotamiento emocional y la duración del sueño ($p=0.0003$). Además, los coeficientes de correlación entre agotamiento emocional y calidad del sueño son moderado y significativos ($p=0.004$). Asimismo, los coeficientes de correlación entre despersonalización y calidad de sueño son significativos, aunque débil ($p=0.03$).

Wray y Jarrett (2019) investigaron la relación existente entre el burnout y las ideas suicidas, considerándose 305 policías jamaicanos pertenecientes de las cinco grandes divisiones urbanas como muestra. La metodología empleada fue de tipo correlacional y transversal. Como resultado se obtuvo que existió relaciones significativas entre agotamiento emocional y las ideas suicidas ($r = .17, p < .01$) y despersonalización e ideaciones suicidas ($r = .18, p < .01$). Sin embargo, no hubo relación significativa entre la realización personal y las ideas suicidas ($p > .01$).

A su vez, también se hizo un estudio de las principales teorías que analizan ambas variables. En el caso del síndrome de burnout, se tiene a Freudenberger (1974) quien trabajaba en una agencia de atención médica alternativa y observó que la mayoría de los voluntarios con los que trabajaba experimentaban un agotamiento emocional gradual y pérdida de interés, la cual usó el término burnout para describir estos patrones de conductas homogéneas, por lo que la describe como vivir exhausto, cansado, frustrado y con desinterés en sus actividades a causa de una sobrecarga de demanda laboral que se da en las personas que laboran en el ámbito tanto sanitario como social debido a que mantienen contacto constante con las personas.

Maslach y Jackson (1981) son las principales pioneras sobre este síndrome, lo definen como una consecuencia del estrés crónico en el ámbito laboral que implica la experiencia de estar emocionalmente agotado, el desinterés de actividades, las emociones negativas a las personas con las que trabaja y manifestar una percepción negativa hacia el propio rol profesional.

Así mismo, el síndrome de quemarse relacionado al ámbito laboral es un cansancio tanto físico como mental, la cual conlleva al individuo a idear un juicio negativo sobre su persona y sobre su trabajo, ocasionando paulatinamente una pérdida de atención por las personas a las cuales atienden Pines y Maslach (1978, citado en Hernández, 2002).

Olortegui (2010) establece la versión en castellano como el “estar quemado”. Hay varios modelos de estrés relacionado al trabajo que perjudican a los sujetos vinculados a un servicio a los demás, por ello, los que poseen este oficio al servicio público como medicina, policía, enfermería y demás desempeñan el rol de que están en contacto directo con otras personas para brindar sus servicios.

Actualmente, el burnout se ha convertido en uno de los problemas de salud mental en el área de trabajo. Schaufeli et al. (2020) definen que el aumento de las demandas laborales y la presión del tiempo, los trabajadores en muchos sectores e industrias sufren de fatiga severa, que comprende aspectos físicos, mentales, emocionales y síntomas conductuales, que se conocen comúnmente como burnout.

El lugar de trabajo siempre activo y las presiones crecientes están llevando a una alta tasa de agotamiento. Maslach (2020) define como estrés laboral crónico y no controlado que no solo conduce a una menor productividad y emociones negativas, sino que puede tener graves consecuencias personales y profesionales.

Gil-Monte et al. (2020) definen el burnout como alteración de la salud que afecta a profesionales de todo tipo, más para aquellas personas cuyo trabajo tiene relación con la atención de seres humanos la cual consiste de una alteración de salud terriblemente perjudicial tanto en su vida personal como laboral, que afecta la calidad de su labor y lesiona tanto su sistema cognitivo como emocional del sujeto, su vida familiar e inclusive hasta en su salud física.

El síndrome de burnout se sustenta desde el enfoque social-psicológico a la cual Maslach et al. (2020) entienden que se establece como un síndrome tridimensional caracterizado por:

a) El agotamiento: es el síntoma central del burnout, por lo que comprende una profunda fatiga física, cognitiva y emocional que disminuye la capacidad de los

sujetos para trabajar de manera productiva sintiéndose positivas con respecto a sus actividades laborales. Esto se debe a las exigencias de demandas de una organización siempre activa, los siete días a la semana, la fuerte presión del tiempo o al tener demasiado pendientes, especialmente cuando no hay control sobre su trabajo, no le gusta o no tiene las habilidades necesarias para lograrlo. En un estado de agotamiento, se da cuenta de que no puede concentrarse o ver el panorama general; incluso las tareas rutinarias y que antes disfrutaba parecen arduas, y resulta difícil arrastrarse tanto dentro como fuera de la oficina (Maslach et al., 2020).

b) Despersonalización: es una reacción negativa, insensible o excesivamente apática hacia diferentes aspectos en el ámbito laboral, la cual representa una erosión del compromiso por lo que suele desarrollarse en respuesta al agotamiento emocional. Es esencialmente una forma de distanciarse psicológicamente de su trabajo, la cual empezará a alejarse, disminuye el interés en sus actividades laborales con llevándolo a la disminución de su calidad y desempeño, debido al trabajo intenso y hacer varias cosas, en lugar de sentirse involucrado en sus asignaciones, proyectos, colegas, clientes y otros colaboradores, se siente distante, negativo e incluso insensible. Esta dimensión puede ser el resultado de una sobrecarga de trabajo, pero también es probable que ocurra en presencia de un alto nivel de conflicto, injusticia y escasez de participación en la toma de decisiones (Maslach et al., 2020).

c) reducida realización personal: Esta dimensión representa como componente de evaluación del burnout, de manera escasa aludiendo a un sentido reducido de autoeficacia, productividad y logros, por lo que es empeorado por una escasez de recursos, también por una falta de apoyo social y oportunidades para progresar de manera profesional. Las personas con este síntoma de agotamiento sienten que sus habilidades disminuyen y se preocupan de no poder tener éxito en determinadas situaciones o realizar determinadas tareas. A menudo se desarrolla junto con el cansancio y el cinismo porque las personas no pueden rendir al máximo cuando se quedan sin combustible y han perdido su conexión con el trabajo (Maslach et al., 2020).

Con respecto a la policía, en el contexto social y profesional hace hincapié que el contacto con los ciudadanos y la modernización de su institución como

proceso de adaptación a la sociedad actual, los profesionales de la policía se ven doblegados a presiones que obstaculizan su trabajo. En la literatura, la profesión policial ha sido considerada un mundo de frontera, con un particular funcionamiento organizacional, cultura y valores asociado al estrés que experimenta la policía (Torrente, 1997).

Los factores de estrés laboral no solo afectan a los oficiales sino también a quienes los rodean: compañeros de trabajo, familiares y amigos (Kirschman, et al., 2014).

También se hizo un estudio de las principales teorías en el caso de la resiliencia, se tiene a Wagnild y Young (1993) la resiliencia es una característica de la personalidad que moldea el efecto negativo de las situaciones estresantes y fomenta la adaptación; por lo que se ha empleado para definir a individuos que presentan valentía y adaptabilidad frente a las dificultades que surgen en la vida (Wagnild y Young, 1993).

El modelo de resiliencia propuesto por Wagnild y Young (1993) señala que la resiliencia está compuesta por dos factores, evidenciando la definición teórica de resiliencia generales los cuales son:

Factor I. El cual se le llama “competencia personal”, viene a ser la seguridad que la persona sentirá en base a la preparación que posee y así enfrentarse a diversas situaciones que se le presenten, ya sean previstas o imprevistas. Es la confianza que se tiene frente a contextos desconocidos para buscar respuestas y encontrarlas. Integrada por medio de los factores que indican autoconfianza, poderío, decisión, perseverancia, independencia, ingenio e invencibilidad (Wagnild y Young, 1993).

Factor II. El cual se le nombra “Aceptación de uno mismo y de la vida” interpretados por revelar cálculo, flexibilidad y un panorama equilibrado que concuerda con un sentimiento de paz y aceptación de la vida a pesar de las circunstancias desfavorables (Wagnild y Young, 1993). Estos factores presentan las siguientes dimensiones:

Ecuanimidad: En cuanto a esta primera dimensión, se refiere a tomar las cosas pausadamente y de una manera más armoniosa ante cualquier infortunio. Por ello,

indica que aún no se está perdiendo el control frente a cualquier contexto hostil, teniendo una perspectiva equilibrada de la experiencia y propia vida, donde se puede afrontar las situaciones adversas de una manera asertiva y tolerante, asimismo, moderando esas actitudes negativas siendo proactivos, manteniendo una escucha activa y controlando las actitudes negativas (Wagnild y Young, 1993).

Perseverancia: El individuo persiste ante cualquier infortunio y lidiará con un fuerte deseo de logro y auto disciplina. También podemos decir que la perseverancia es mantener la constancia en algo que se ha empezado a pesar de que exista alguna complicación para lograr el objetivo, dicho de otra manera, la perseverancia es el fuerte deseo de seguir luchando para edificar la vida de uno mismo, por ende, el individuo debe de tener una madurez (Wagnild y Young, 1993).

Confianza en sí mismo: Es la habilidad para creer en las capacidades de uno mismo. Por otro lado, el individuo tiene la seguridad y confianza en sí mismo, en sus propias capacidades que posee y permite actuar con determinación, además es reconocer las propias fuerzas y limitaciones que se presentan. De igual forma las personas día a día desarrollan destrezas de distinta forma para relacionarse con la sociedad y consigo mismo actuando de forma apropiada, finalmente podemos decir que algunas personas no tienen confianza en uno mismo y le dificulta tomar decisiones por miedo a equivocarse (Wagnild y Young, 1993).

Satisfacción personal: Comprende el significado de la vida y cómo aporta a esto. Además, es el bienestar y armonía interna que el ser humano posee, por lo que permanentemente el ser humano se cuestiona el porqué de la ocurrencia de los hechos y no aceptamos con facilidad los cambios y nos negamos a entenderlo, sin embargo, sin esos acontecimientos que se presentan no habría sentido de las contradicciones, por ello es importante entender con cordura la naturaleza de los problemas y aceptar el significado de la vida (Wagnild y Young, 1993).

Sentirse bien solo: Esta dimensión comprende el significado de libertad y las personas son únicas y muy importantes. Es importante resaltar que cada una de las personas somos únicos, valiosos e importantes en la sociedad, comunidad y familia, donde se comparten algunas experiencias ya demás existen personas que deben afrontar solos ante cualquier dificultad, asimismo, el sentirse solo da

significado de ser únicos porque asumen un rol específico (Wagnild y Young, 1993).

Wagnild y Young (1993) citado por Novella (2002), manifiestan que la resiliencia como “capacidades individuales de las personas que concede realizar sus actividades de manera correcta a pesar de las dificultades o las frustraciones y librarse de ellas incluso transformado.”

Del mismo modo, Suárez (1995) indica que la resiliencia indica que es la unión de factores que le permite a una persona confrontar y vencer las dificultades de la vida. De lo contrario para Infante (1999) la resiliencia es como la habilidad que posee el ser humano, para prevenir, minimizar y superar el impacto negativo que pueda ocasionar el infortunio. Asimismo, Silva (1999, citado en Vanistendael, 1996), alude que la resiliencia es la habilidad que tiene el individuo para desempeñarse bien pese a experimentar escenarios desfavorables, lo cual involucra la capacidad de resistencia y una disposición de edificación positiva.

Vera (2006), señala que se presenta en el área de la psicología positiva puesto que, sostiene que el sujeto logra aprender de sus vivencias y descubrir beneficios en ellas pese a ser condiciones difíciles.

La resiliencia es la habilidad que posee un individuo de adaptarse e incluso su persistencia, la cual concede a los seres humano a regresar a su postura inicial o, mejor dicho, a permanecer siempre sanos y firmes, muy aparte a lo que acontezca Gruhl (2009, citado en Calvo, 2012).

La resiliencia relacionada al trabajo señala que es la habilidad de una institución y sus colaboradores, para enfrentar las adversidades y salir beneficiados de ello. Sin embargo, la resiliencia laboral, no es nada más que una habilidad de los seres humanos, sino además de la misma empresa, porque en el momento que se presenta un problema, no nada más es perjudicado el colaborador, sino además la institución en la cual trabaja, por eso, se consideró importante en la capacidad de la persona de resistir las situaciones adversa que se le presente, de manera colectivo Calderón (2016, p. 2).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

La presente investigación fue de tipo aplicada, la cual determinó por medio del conocimiento científico, metodologías, protocolos y tecnologías. Además, se pudo encubrir una necesidad que fue reconocida, especificada por lo que se plantean recomendaciones (CONCYTEC, 2018).

Diseño de investigación:

El siguiente trabajo se ajustó a un diseño no experimental debido a que el análisis que se realizaron no implica el manejo de ambas variables y se da en su mismo contexto real (Hernández y Mendoza, 2018, p. 175). Asimismo, fue transversal descriptivo porque la recopilación de información se realizó en un solo momento y en un tiempo único y también se buscó estudiar los niveles de una o más variables (Hernández y Mendoza, 2018, p. 178). Correlacional porque se estableció en evaluar la relación existente entre las variables de síndrome de burnout y resiliencia en una población (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: síndrome de burnout

Definición conceptual: Es detallado como un síndrome tridimensional, les acontece más a aquellos sujetos que laboran con otros individuos, es decir de aquellas profesionales que mantienen un vínculo continuo de ayuda al "usuario": como los médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías (Maslach, 1999).

Definición operacional: son alcanzados mediante la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) la cual consta de la dimensión agotamiento se refiere a que el sujeto denota la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo emocional, cuyos indicadores son: cansado emocionalmente, demandas de trabajo. La segunda dimensión

despersonalización se refiere a que el individuo denota el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento, cuyos indicadores son: distanciamiento, descontento e insatisfecho. En la tercera dimensión la realización personal se refiere a que la persona denota los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, cuyos indicadores son: autoeficacia, actitud.

Dimensiones: establecen tres dimensiones: Agotamiento emocional (Ítems 1,2,3,6,8,13,14,16,20), Despersonalización (Ítems 5,10,11,15,22) y Realización personal (Ítems 4,7,9,12,17,18,19,2).

Escala de medición: la escala es de tipo Likert. Está compuesto por 22 ítems y su nivel de medición es ordinal (0 al 6).

Variable 2: resiliencia

Definición conceptual: Es considerado como un rasgo de la personalidad que nos ayuda a controlar la respuesta negativa del estrés y fomenta la habituación. Teniéndolo en cuenta como valentía y adaptabilidad que enseña el individuo ante las calamidades de la vida (Wagnild y Young, 1993).

Definición operacional: son alcanzados mediante la aplicación del instrumento Escala de la Resiliencia (ER) la cual consta de la dimensión ecuanimidad se refiere a que el sujeto denota una perspectiva balanceada de la propia vida y experiencias, tomar las situaciones de manera moderada y apaciguando las actitudes que se nos presentan ante la adversidad cuyos indicadores son: sentirse equilibrado, tener autodisciplina y ser imparcial. En la dimensión perseverancia se refiere a que el individuo denota persistencia ante los infortunios, tener un fuerte deseo del logro y autodisciplina para seguir uno mismo el camino adecuado en nuestras vidas de manera constante, cuyos indicadores son: ser persistente, salir de las dificultades, firmeza laboral. En la dimensión Confianza en sí mismo se considera como la habilidad para creer en sí mismo, en sus capacidades, así como reconocer sus propias fuerzas y debilidades, cuyos indicadores son: seguridad, poder de decisión. En la dimensión satisfacción personal comprender el significado de la vida y evaluar las propias contribuciones, haciendo referencia al sentimiento de tranquilidad y paz interior en nuestra vida

diaria, cuyos indicadores son: sentirse cómodo, logro de objetivos, sentirse capaz. En la dimensión Sentirse bien solo se refiere a la no dependencia ante otras personas, dando significado a la libertad y que somos únicos, cuyos indicadores son: autoestima, autosuficiente.

Dimensiones: establecen cuatro dimensiones: Ecuanimidad (Ítems 7,8,11,12), perseverancia (Ítems 1,2,4,14,15,20,23), Confianza en sí mismo (Ítems 6,9,10,13,17,18,24), satisfacción personal (Ítems 16,21,22,25) y Sentirse bien solo (ítems 5,3,19)

Escala de medición: la escala es de tipo Likert. Está integrado por 25 ítems y su nivel de medición es ordinal (1 al 7).

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

La población del presente trabajo estuvo conformada por 300 efectivos policiales tanto masculinos como femeninos en la unidad policial de Lima. Asimismo, se aplicó como criterio de inclusión a aquellos que se encuentran en actividad, que pertenezcan a la región de lima y según su grado. Asimismo, se empleó como criterio de exclusión a aquellos que se encontraban en descanso médico, permiso y de retiro.

Muestra:

En el trabajo de investigación se aplicó la prueba a 130 efectivos policiales, el mínimo para que la muestra sea válida tanto en varones como mujeres cuyas edades fluctúan entre 21 a 58 años.

Muestreo:

En el presente trabajo se realizó de tipo no probabilístico intencional teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de la institución en donde se evaluó ambas variables de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica empleada para el presente trabajo fue la encuesta y los instrumentos que fueron empleados para la recopilación de datos fue el cuestionario la cual consiste en un grupo de preguntas cerradas referidas a las variables que nos ayudó medir (Hernández y Mendoza, 2018, p. 251).

Ficha técnica 1

El instrumento que se utilizó para la variable del síndrome de burnout fue el MBI (Maslach Burnout Inventory) fue elaborado por Christina Maslach y Susan Jackson en el año 1981. En su versión al español fue adaptado por TEA Ediciones, cuyo objetivo fue evaluar las tres dimensiones del síndrome del quemado al personal de una organización por lo que está constituida por 22 preguntas de tipo Likert debido a que sus calificativos van del uno que corresponde a nunca al seis que corresponde a diario también se encontró Ítems inversos las cuales son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Asimismo, se encontró Ítems directos las cuales son: 1,2,3,5,6,8,10,11,13,14,15,16,20 y 22. Además para este cuestionario se dio a conocer los siguientes baremos, en cuanto la dimensión de agotamiento emocional su puntuación máxima es 54. En la dimensión de despersonalización su puntuación máxima es 30. En realización personal su puntuación máxima es 48.

Confiabilidad y Validez:

Según Hernández y Mendoza (2018) es aquella prueba donde se extrajeron los resultados coherentes en la muestra e incluso logró medir las variables que se buscaba medir, en este caso, síndrome de burnout.

Llaja, Sarriá y García en el año 2007 ejecutaron la adaptación del inventario de burnout (MBI) en el contexto peruano, la cual estudiaron las propiedades psicométricas con dos submuestras: clínica y no clínica. Según los coeficientes alfa de Cronbach que se realizaron se encontró para la población salud, un índice de .80 para la dimensión de agotamiento emocional, 0.56 para la dimensión de despersonalización y 0.72 para la dimensión de realización personal, para la población no salud, se encontró también .80 para la dimensión agotamiento emocional, 0.64 para la dimensión de despersonalización y 0.70 para la dimensión de realización persona. Además, en su validez, el análisis factorial arrojó que el

agotamiento emocional ha tenido mayor varianza 39.9%, mientras que la despersonalización 37.5% y la realización personal 34.9%, es decir, han alcanzado menos de 40% de la varianza, pero, aun así, superan el mínimo porcentaje para asumir la dimensionalidad (Llaja et al., 2007).

Para esta investigación se utilizará la adaptación del inventario de Burnout de Maslach (MBI), realizado por Gonzales (2017) en los policías de Comas. la cual se encontró una confiabilidad según el alfa de Cronbach de 0.842, y en el método de división por mitades encontró una correlación de 0.766 entre ambas mitades, lo que nos muestra un nivel alto de confiabilidad. Asimismo, halló la validez de contenido según el coeficiente v de Aiken, a través del juicio de 5 jueces expertos, utilizando la prueba binomial que incluía a todos los ítems, observando como resultado que ningún ítem se elimine. Considerándose los 22 ítems del inventario original, es decir, la proporción de los jueces fue menor a 0.05, por lo tanto, la prueba fue válida.

Ficha técnica 2

El segundo instrumento que se utilizó para la variable de resiliencia fue Escala de Resiliencia elaborado por Wagnild y Young en el año 1993 la cual fue adaptado en la versión peruana por Angelina Cecilia Novella Coquis en el año 2002, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de la resiliencia y sus 5 dimensiones por lo que está constituida por 25 preguntas de tipo Likert debido a que sus calificativos van del uno que corresponde a totalmente desacuerdo al seis que corresponde totalmente de acuerdo. Además, para este cuestionario se dio a conocer los siguientes baremos, en cuanto la dimensión ecuanimidad su puntuación máxima es 28. En la dimensión de perseverancia su puntuación máxima es 55. En la dimensión de confianza en sí mismo su puntuación máxima es 60. En la dimensión de satisfacción personal su puntuación máxima es 31. En la dimensión sentirse bien solo su puntuación máxima es 25 así como en la general su puntuación máxima es de 175.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ:

Según Hernández y Mendoza (2018) es aquella prueba donde se extrajeron los resultados coherentes en la muestra e incluso logró medir las variables que se buscaba medir, en este caso, resiliencia. En el contexto peruano, la escala original fue adaptada psicométricamente por Novella en el año 2002, quien empleó una muestra de 324 alumnas entre 14 a 17 años del Colegio Nacional de Mujeres “Teresa Gonzales de Fanning”, localizado en la ciudad de Lima. Utilizando el mismo método de factorización y obtuvo con el coeficiente alfa una congruencia interna global de 0.875, y correlaciones ítem-test que oscilan entre 0.18 a 0.63, siendo todos los coeficientes estadísticamente significativos al nivel del 0.01 ($p < 0.01$), pero con uno de ellos (ítem 11) con un coeficiente inferior a 0.20 por lo que no fue descartado porque su efecto sobre el aumento del valor alfa era muy escaso (Novella, 2002).

3.5. Procedimientos:

En la presente investigación después de haber evaluado la problemática se vio bien a elegir el tema de síndrome de burnout y resiliencia. Luego, se tomó en consideración en poder utilizar las pruebas correspondientes las cuales se realizaron los permisos necesarios. Además, se coordinó con el jefe de la división de servicios especiales y con el superior de la Policía Nacional el permiso para poder ejecutar las pruebas en esta institución.

3.6. Método de análisis de datos:

En la presente investigación los datos que se obtuvieron se efectuaron por medio de criterios estadísticos a través de la base datos que se realizó por el programa Microsoft Excel donde se hizo un análisis descriptivo como la transformación de datos para luego enviarlo al programa SPSS versión 26 la cual nos permitió realizar un análisis de cada variable correspondiente, la cual se detallaron a través de tablas o figuras.

3.7. Aspectos éticos:

La investigación fue elaborada bajo las normas de estilo APA la cual contó

con una portada que incluyó el título del trabajo, nombres del autor y curso, así como el nombre de la universidad y profesor/orientador. De igual manera, se agregó la fecha y número de página. Además, se realizaron las citas de cada autor de manera correcta como las referencias de cada fuente y anexos la cual incluyeron las tablas y figuras correspondientes (APA, 2019).

Asimismo, se hizo uso de los principios éticos como la de beneficencia debido a que la investigación proporcionó la comodidad a los cooperantes del estudio. También el criterio de no maleficencia puesto a que se ejerció un análisis bien minucioso antes de hacer alguna investigación para venerar su integridad tanto física como psicológica de los sujetos que contribuyeron en la investigación. Incluso en el criterio de autonomía hace referencia de que los individuos que colaboran en el estudio tienen la posibilidad de optar su colaboración o no en el estudio en el instante que lo soliciten. Además, el criterio de justicia nos hace referencia que el trato es igual para todos los participantes en el estudio para un mejor progreso. Según el Artículo 9° de la política anti plagio promueve la originalidad del estudio citando correctamente las fuentes que se consulta, para ello la universidad misma nos brinda el acceso del software que nos ayuda a detectar el índice de similitud con otras fuentes (UCV, 2020).

De igual manera, en el ART 24 del Colegio de Psicólogos del Perú (CPSP) mencionó que cada participante debe contar con un consentimiento informado para poder ejecutar la investigación por lo que se hace presente sobre ello. En cuanto a los instrumentos de investigación nos hizo referencia el ART 45 del Colegio de Psicólogo del Perú la cual el profesional está sometido a continuar con los procedimientos tanto científicos como técnicos para la validez y estandarización de los instrumentos que se emplearon. Asimismo, como se detalla en el artículo 46 el profesional tuvo que ser muy riguroso con los manuales de cada prueba para su aplicación e interpretación (CPSP, 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables Síndrome de Burnout y Resiliencia

Variables	Estadístico de prueba	Sig. asintótica(bilateral)
Burnout	.121	.000
Resiliencia	.098	.004
Agotamiento	.168	.000
Despersonalización	.262	.000
Realización personal	.190	.000

En la tabla 1, de acuerdo la prueba de Kolmogorov-Smirnov se pudo observar que los datos correspondientes para ambas variables del presente trabajo todos presentaron una distribución no normal debido a que el coeficiente obtenido es menor a $p < 0.05$ lo cual nos indicó que para los análisis estadísticos correspondientes se empleó la estadística no paramétrica.

Tabla 2

Relación entre síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales

		Resiliencia
Burnout	Coeficiente de correlación	-.170
	Sig. (bilateral)	.054

En la tabla 2, en el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un -0.170 siendo por tanto una relación inversa y de baja intensidad, con una $p = 0.054$ la cual se mostró que es mayor a $p < 0,05$; por lo que se acepta la hipótesis nula considerando que no existe relación significativa entre ambas variables de estudio, es decir, cuanto menos síndrome de burnout exista en el ámbito laboral mayor será la resiliencia en los efectivos policiales.

Tabla 3

Relación entre la dimensión agotamiento emocional y resiliencia en los efectivos policiales

		Resiliencia
Agotamiento	Coeficiente de correlación	-.158
	Sig. (bilateral)	.073

En la tabla 3, en el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un -0.158 siendo por tanto una relación inversa y de baja intensidad, con una $p = 0.073$ la cual se mostró que es mayor a $p < 0,05$; por lo que se acepta la hipótesis nula considerando que no existe una relación significativa entre agotamiento emocional y resiliencia en los efectivos policiales.

Tabla 4

Relación entre la dimensión despersonalización y resiliencia en los efectivos policiales

		Resiliencia
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-.081
	Sig. (bilateral)	.359

En la tabla 4, en el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un -0.081 siendo por tanto una relación inversa y de alta intensidad, con una $p = 0.359$ la cual se mostró que es mayor que $p < 0,05$; por lo que se acepta la hipótesis nula considerando que no existe una relación significativa entre la despersonalización y resiliencia en los efectivos policiales.

Tabla 5

Relación entre la dimensión realización personal y resiliencia en los efectivos policiales

		Resiliencia
Realización_personal	Coeficiente de correlación	-.162
	Sig. (bilateral)	.065

En la tabla 5, en el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un -0.162 siendo por tanto una relación inversa y de baja intensidad, con una $p = 0.065$ la cual se mostró que es mayor a $p < 0,05$; por lo que se acepta la hipótesis nula considerando que no existe una relación significativa entre realización personal y resiliencia en los efectivos policiales.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de burnout y resiliencia según grado en los efectivos policiales

GRADO		Resiliencia	
S3 PNP	Burnout	Coeficiente de correlación	-.471
		Sig. (bilateral)	.066
	Agotamiento	Coeficiente de correlación	-.107
		Sig. (bilateral)	.694
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-.014
		Sig. (bilateral)	.959
	Realización_personal	Coeficiente de correlación	-.624
		Sig. (bilateral)	.010
	Burnout	Coeficiente de correlación	-.213
		Sig. (bilateral)	.446
S2 PNP	Agotamiento	Coeficiente de correlación	-.173
		Sig. (bilateral)	.538
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-.073
		Sig. (bilateral)	.797
	Realización_personal	Coeficiente de correlación	.033
		Sig. (bilateral)	.906
S1 PNP	Burnout	Coeficiente de correlación	-.088
		Sig. (bilateral)	.386
	Agotamiento	Coeficiente de correlación	-.129
		Sig. (bilateral)	.203
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-.058
		Sig. (bilateral)	.570
	Realización_personal	Coeficiente de correlación	-.085
		Sig. (bilateral)	.404

En la tabla 6, de acuerdo al grado en los efectivos policiales, en el coeficiente de correlación de Spearman de S3 PNP se obtuvo un -0.624 siendo por tanto una relación inversa y de baja intensidad, con una $p = 0.010$ la cual se mostró que es

mayor a $p < 0,05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se considera que existe una relación baja entre la dimensión realización personal y resiliencia.

Tabla 7

Nivel de síndrome burnout en los efectivos policiales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	123	94.6
Promedio	7	5.4

En la tabla 7, se halló que el 94.6% el cual fue representado por 123 efectivos policiales que conformaron como muestra presentaron un nivel bajo mientras que el 5.4% el cual fue representado por 7 efectivos policiales presentaron un nivel promedio de burnout en general.

Tabla 8

Nivel de la dimensión Agotamiento en los efectivos policiales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	122	93.8
Promedio	7	5.4
Alto	1	.8

En la tabla 8, se halló que el 93.8% el cual equivale a 122 efectivos policiales de la muestra presentaron un nivel bajo mientras que el 5.4% el cual corresponde a 7 efectivos policiales presentaron un nivel promedio y el 8% el cual corresponde a 1 efectivo policial presentaron un nivel alto.

Tabla 9

Nivel de la dimensión Despersonalización en los efectivos policiales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	122	93.8
Promedio	8	6.2

En la tabla 9, se halló que el 93.8% el cual equivale a 122 efectivos policiales de la muestra presentaron un nivel bajo y el 6.2% el cual corresponde a 8 efectivos policiales presentaron un nivel promedio.

Tabla 10

Nivel de la dimensión de realización personal en los efectivos policiales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	101	77.7
Promedio	27	20.8
Alto	2	1.5

En la tabla 10, se halló que el 77.7% de 34 efectivos policiales que conformaron como muestra presentaron un nivel bajo mientras que el 20.8% de 27 efectivos policiales presentaron un nivel promedio y el 1.5% de 2 efectivos policiales de la muestra presentaron un nivel alto.

Tabla 11

Nivel de resiliencia en los efectivos policiales

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	19.2
Media Bajo	27	20.8
Media	20	15.4
Media alto	24	18.5
Alto	34	26.2

En la tabla 11, se halló que el 26.2% el cual equivale a 34 efectivos policiales que conformaron como muestra presentaron un nivel alto mientras que el 20.8% el cual corresponde a 27 efectivos policiales presentaron un nivel media bajo, el 19.2% el cual equivale a 25 efectivos policiales de la muestra presentaron un nivel bajo. Asimismo, el 18.5% que corresponde a 24 efectivos policiales presentaron un nivel media alto y el 15.4% el cual equivale a 20 efectivos policiales presentaron un nivel media de resiliencia.

V. DISCUSIÓN

Los resultados presentados, de acuerdo con los objetivos planteados con la intención de ver la relación entre el burnout y la resiliencia en los efectivos policiales de Lima, dan a conocer que no existe relación entre ambas variables ($p>0,05$), este resultado no es compatible con el estudio de Gutiérrez (2020), el estudio de policía en Ica que sí encontró relación entre ambas variables, actualmente se vive un estado de emergencia por la pandemia de COVID-19 pero estas diferencias pueden detonarse por las situaciones distintas donde, uno de los departamentos que contiene un elevado índice de infectados es la región de Ica, por lo que la labor policial se incrementa generando estrés (Gutiérrez, 2020).

Además, que la población estudiada por Gutiérrez (2020) es de distinto rubro cuya labor tiene más carga laboral por lo que tiene que hacer llenado de papeletas constantes, así como la recepción de denuncias constantes de accidentes automovilísticos que suceden hoy en día. Además de ello, las pruebas estudiadas por Gutiérrez fueron diferentes en cuanto al estrés laboral, pero empleando la misma Escala de Resiliencia de Wagnild y Young indica que su muestra posee un nivel alto de resiliencia.

Asimismo, no existe compatibilidad con el estudio de Cárdenas y Quispe (2020), donde un estudio de enfermeros Cusco sí encontró relación inversa significativa entre ambas variables, estas diferencias pueden detonarse por las realidades distintas donde, la población estudiada por Cárdenas y Quispe no eran policías sino enfermeros. Por lo que las competencias personales son un factor muy importante dentro de la resiliencia cuya perseverancia y constante lucha contra las situaciones estresantes como lo que se hace presente en este acontecimiento de emergencia sanitaria (Wagnild y Young, 1993). Asimismo, Maslach (1999) menciona que el burnout afecta aquellos profesionales que mantienen un vínculo continuo de ayuda al usuario como los médicos, profesores, enfermeros, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se evidencia que no existe relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y resiliencia ($p>0,05$) en los efectivos policiales de Lima, dado que este resultado no es

compatible con el estudio de Cárdenas y Quispe (2020) donde un estudio de enfermeros en Cusco que sí encontró relación entre ambas variables por lo que indica es que a un buen nivel de resiliencia le corresponde un nivel bajo de agotamiento y/o cansancio mental y viceversa., estas diferencias pueden detonarse por las realidades distintas donde, la población estudiada por Cárdenas y Quispe no eran policías sino enfermeros cuya labor no cuentan con muchas horas de descanso debido a las circunstancias que se vive en estos días. Wagnild y Young (1993) citado por Novella (2002). Por lo tanto, la resiliencia influye como la capacidad del individuo para hacer frente a las dificultades que surgen en la vida, para así sentirse fortalecidos ante las demandas propias del trabajo.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se evidencia que no existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y resiliencia ($p>0,05$) en los efectivos policiales de Lima, dado que este resultado no es compatible con el estudio de Cárdenas y Quispe (2020) donde un estudio de enfermeros en Cusco que sí encontró relación entre ambas variables, por lo que a un buen nivel de resiliencia le corresponde un nivel bajo de actitud de frialdad y distanciamiento frente a otros y viceversa. La población estudiada por Cárdenas y Quispe cuya labor cuenta con muchas demandas laborales por lo que Infante (1999) nos menciona que como ser humano poseemos la habilidad de poder prevenir, minimizar y superar el impacto negativo que puede ocasionar las sobrecargas laborales.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, se evidencia que no existe relación significativa entre la dimensión realización personal y resiliencia ($p>0,05$) en los efectivos policiales de Lima, dado que este resultado no es compatible con el estudio de Cárdenas y Quispe (2020) donde sí encontró relación entre ambas variables, por lo que a un buen nivel de resiliencia le corresponde un nivel bajo de eficacia y éxito en el trabajo y viceversa. Por lo tanto, se considera el factor II aceptación de uno mismo y de la vida es importante ya que permite al individuo ver el contexto con tranquilidad a pesar de las circunstancias desfavorables que surjan en la vida (Wagnild y Young, 1993).

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, se evidencia que existe relación inversa entre las dimensiones de burnout y resiliencia según grado en los efectivos policiales ($p>0,05$) pero no se encontraron hallazgos con estas variables.

De acuerdo con el quinto objetivo específico, se describió el nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los efectivos policiales, la cual el burnout general presentó un nivel bajo (94.6%), en cuanto a las dimensiones, agotamiento o cansancio emocional se encontró un nivel bajo (93.8%) así como en despersonalización se encontró un nivel bajo (93.8%) y en realización personal se encontró un nivel bajo (77.7%). lo cual indica que la muestra estudiada poseen la habilidad para autorregular sus propias emociones ante ciertos eventos de estrés que se generan en su entorno laboral, por lo que hay una diferencia en los resultados de la investigación de Salas y Bustamante (2020) donde un estudio con el personal policial de la ciudad de Cajamarca, nos refiere que el nivel de síndrome de burnout general en su muestra se encuentra en nivel medio con un 71% mientras que el 6% se encontró en el nivel bajo y el 23 % se encontró en nivel alto.

Asimismo, los resultados de la investigación se contrastan con el estudio de Esquivel (2019) en su estudio con el personal policial de Chimbote, nos indica que el nivel general de burnout en su muestra es de nivel medio con un 65.1% mientras que el nivel bajo es de 34.2%. También nos muestra que en su dimensión de cansancio emocional se encontró un nivel bajo es de 90.7% y tanto en la dimensión despersonalización como dimensión realización personal se encontró un nivel medio de 89.7% y un nivel bajo de 10.3%. Estas diferencias se denotan por las realidades distintas donde el ámbito policial perteneciente de provincia tiene mayor carga laboral que los pertenecientes de Lima. Podría ser con esto que los policías, cuyo trabajo mantiene contacto constante con las personas experimentan una pérdida de interés gradual debido a las sobrecargas laborales que se les otorga (Freudenberger, 1974).

De acuerdo al sexto objetivo específico, se describió el nivel de resiliencia en los efectivos policiales de Lima, la cual se encuentra en un nivel alto de 26.2%. Lo cual indica que refuerza la capacidad del individuo para hacer frente a los infortunios, sintiéndose fortalecidos ante las demandas propias del trabajo, por lo

que coinciden en los resultados de la investigación de Gutierrez (2020), el estudio de policía en Ica nos refiere que el nivel de resiliencia en general su muestra se encontró un nivel alto con un 60.0%. En ambos estudios se utilizó la misma Escala de Resiliencia de Wagnild y Young. Tal es así, que según los autores de la prueba menciona que los individuos que se encuentren en este nivel poseen una alta habilidad de tolerar y enfrentar con valentía las dificultades que se le presenten en el momento además a la vez de adaptarse a estas circunstancias y más aún en el contexto que estamos viviendo hoy en día (Wagnild y Young,1993).

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

En la presente investigación se determinó que no se encontró relación entre el burnout y resiliencia ($p=0.054$) en los efectivos policiales.

SEGUNDA

A su vez, no se encontró relación entre la dimensión agotamiento emocional y resiliencia ($p=0.073$) en los efectivos policiales.

TERCERA

Del mismo modo, no se encontró relación entre la dimensión despersonalización y resiliencia ($p=0.359$) en los efectivos policiales.

CUARTA

Así mismo, no se encontró relación entre la dimensión realización personal y resiliencia ($p=0.065$) en los efectivos policiales.

QUINTO

Además, se encontró relación entre las dimensiones de burnout y resiliencia según grado ($p=0.010$) en los efectivos policiales, en donde la correlación es inversa y baja ($r= -0.624$).

SEXTO

De igual manera, con respecto al análisis de los niveles de burnout y sus dimensiones en los efectivos policiales. Según los datos obtenidos, se evidenció un nivel bajo de 94.6% y un nivel promedio de 5.4%. En cuanto a sus dimensiones, en agotamiento emocional se evidenció un nivel bajo de 93.8%, nivel promedio de 5.4% y un nivel alto de 0.5%. En despersonalización se evidenció un nivel alto de 93.8%, un nivel promedio de 6.2%. En realización personal se evidenció un nivel bajo de 77.7%, un nivel 20.8% y un nivel alto de 1.5%.

SÉPTIMO

Por último, con respecto al análisis de los niveles de resiliencia en los efectivos policiales. Según los datos obtenidos, se evidenció un nivel bajo de 19.2%, un nivel media bajo de 20.8%, un nivel media de 15.4%, un nivel media alto de 18.5% y un nivel alto de 26.2%.

VII. RECOMENDACIONES

POLICÍAS

Se recomienda realizar actividades físicas para liberar toda la tensión o estrés que le genera el trabajo día a día.

Además, se recomienda reforzar su capacidad de resiliencia manteniendo el sentido del humor, incluso en los momentos difíciles. Las risas siempre serán una gran aliada durante los malos momentos.

JEFES

Con respecto se evidenció un menor nivel de burnout. Se sugiere emplear talleres psicoeducativos sobre la prevención y promoción del burnout, a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de proteger la salud física y mental de los efectivos policiales.

Asimismo, se recomienda poder realizar talleres con la familia de los colaboradores debido a que son un factor importante para los efectivos policiales, así como también fomentar o cultivar las relaciones interpersonales en los colaboradores.

INSTITUCIÓN

Con respecto a que se evidenció un mayor nivel de resiliencia en los efectivos policiales se recomienda realizar un plan de actividades en donde fomenten el mantenimiento de la misma en el ámbito policial, mediante charlas, talleres motivacionales, con el fin de fomentar la comunicación y el disfrute de su profesión.

A LOS PRÓXIMOS INVESTIGADORES

Se recomienda realizar más seguimientos con un mayor campo de estudio sobre este tema en el ámbito policial, ya que dentro del marco teórico se constata que este síndrome puede desencadenar conductas suicidas por lo que también se considera importante investigar a profundidad con diferentes variables.

SOCIEDAD EN GENERAL

Se recomienda respetar las leyes establecidas por el estado y a los mismos efectivos policiales debido a que también son seres humanos que requieren de apoyo emocional.

REFERENCIAS

- Ávila, U. y González, O. (2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam. [Internet]. Forbes Centroamérica. Disponible: <https://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/>
- Cárdenas, P. y Quispe, Y. (2021). Estrés laboral y resiliencia en enfermeros de un hospital del Cusco–2020. Chíncha-Ica: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA. Recuperado: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/879/1/Patty%20Cardenas%20Huamanttica.pdf>
- Campero, C. (2020) Estiman que el 80% de policías sufre estrés laboral. [Internet] Lima. Disponible: <https://www.eltribuno.com/jujuy/nota/2020-6-23-21-32-0-estiman-que-el-80-de-policias-sufre-estres-laboral>
- Camporro, P. (2020) Resiliencia laboral en época de pandemia. [Internet] Revista medica.com. Disponible: <https://revistamedica.com/resiliencia-laboral-pandemia/>
- Ccalla, B., y Espillico, C. (2021). Satisfacción con la vida en el trabajo y burnout en tiempos de pandemia en personal policial de Juliaca, 2020. Lima-Perú: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55338/Ccalla_QBA-Espillico_ChCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, C. (2019). Resiliencia efectivos policiales pertenecientes a la División de Inteligencia de la Región Policial Lima. Lima: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA. Recuperado: http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/4100/008594_Trab_Suf_ProfChavez%20Carranza%20Camilo.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Chaves, M. S., & Shimizu, I. S. (2020). Síndrome de burnout e qualidade do sono de policiais militares do Piauí. Revista Brasileira de Medicina Do Trabalho, 16(4), 436-441. <https://doi.org/10.5327/Z1679443520180286>
- Esquivel, F. (2019). Afrontamiento y síndrome de burnout en personal policial de Chimbote. Chimbote: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO. Recuperado:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34626/Esquivel_YFG%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El 87,9% de la sociedad sufre “burnout” (2020) [Internet]. El Economista. Disponible: <https://eleconomista.com.ar/2020-08-el-879-de-la-sociedad-sufre-burnout/>

Gálvez, M. (2019) Burnout según la OMS. Clasificando el sufrimiento [Internet] Disponible: <https://proyectohuci.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>

Gonzáles, A. (2017). Síndrome de burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017. Lima-Perú: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3267/Gonzales_FAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, C. A. (2021). Resiliencia y estrés laboral en policías de la unidad de protección de carreteras de Ica, del departamento de Ica, en el contexto de emergencia sanitaria 2020. Chíncha-Ica: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA. Recuperado: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/850/1/Carlos%20Alberto%20Gutierrez%20Borja.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1a edición) Mc Graw Hill Education.

INSP (2020) Los riesgos del estrés laboral para la salud. [Internet] Disponible: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Juárez, B. (2020) burnout y pandemia: Covid-19, el virus que también “quema” laboralmente. [Internet]. El economista. Disponible: <https://factorcapitalhumano.com/salud-laboral/burnout-y-pandemia-covid-19-el-virus-que-tambien-quema-laboralmente/2020/07/>

La Fuente, D., Ortega, E., Vargas, K., Ariza C., Aguayo, R. y Albendín, L. (2020). Study of the Predictive Validity of the Burnout Granada Questionnaire in Police Officers. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(17), 6112. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph17176112>

- Llaja, V., Sarriá, J., & García, P. (2007). Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson—muestra peruana. Lima: Centro Interdisciplinaria de Neuropsicología.
- Lizama, N. (2021) ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? [Internet] Lima. Comercio. Disponible: <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (in press, 2022). Making the world of work a better place: What burnout can teach us. Cambridge, MA: Harvard University Press
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). Burnout: What it is and how to measure it. In Harvard Business Review, HBR guide to beating burnout (211-221). Boston MA: Harvard Business Review Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Novella, J. (2002). Adaptación de la escala de Resiliencia de Wagnild y Young en la ciudad de Lima. *Revista Científica Universidad Mayor de San Marcos*. Lima-Perú.
- OMS (2021) Médicos y pacientes.com. [Internet] Disponible: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado#:~:text=La%20OMS%20reconoce%20como%20enfermedad,o%20%E2%80%9Cs%C3%ADndrome%20de%20estar%20quemado%E2%80%9D&text=La%20personas%20que%20experim>
- Reque, C. (2020). Estiman que el 80% de policías sufre estrés laboral. [Internet] El tribuno. Disponible: <https://www.tribuno.com/jujuy/nota/2020-6-23-21-32-0-estiman-que-el-80-de-policias-sufre-estres-laboral>
- Salas, F., y Bustamante, B. (2020). Afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal policial de investigación de la ciudad de Cajamarca, 2019. Cajamarca: UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO. Recuperado:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1263/TESIS%20billy%20y%20paty%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Síndrome de 'burnout': 3 de cada 4 profesionales viven conectados al trabajo (2020)
[Internet] Disponible:

<https://www.equiposytalento.com/noticias/2020/09/18/sindrome-de-burnout-3-de-cada-4-profesionales-viven-conectados-al-trabajo>

Síndrome de 'burnout': 3 de cada 4 profesionales viven conectados al trabajo (2020)
[Internet]. Equipos y Talento. Disponible:

<https://www.equiposytalento.com/noticias/2020/09/18/sindrome-de-burnout-3-de-cada-4-profesionales-viven-conectados-al-trabajo>

Wray, C., y Jarrett, S. (2019). The relationship between burnout and suicidal ideations among Jamaican police officers. *International Journal of Police Science & Management*, 21(3), 181-189. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461355719856026>

Anexos

Anexo 1: Tabla 12 Matriz de operacionalización de variable 01: Síndrome de burnout

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome de burnout	Descrito como un síndrome de “agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas, es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua de ayuda hacia el "cliente": médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías (Maslach, 1999).	La variable síndrome de burnout será medida a través del Maslach Inventory Burnout Creado por Maslach y Jackson (1981) la cual está adaptado por Gonzales (2017). compuesta por 3 dimensiones y 22 ítems.	Agotamiento Emocional	- Exhausto emocionalmente - Demandas de trabajo	1,2,3,6,8, 13,14,16, 20	Escala Ordinal
			Despersonalización	- Distanciamiento - Descontento - Insatisfecho	5, 10,11 15,22	
			Realización Personal	- Autoeficacia - Actitud	4,7,9,12, 17,18,19, 21	

Anexo 2: Tabla 13 Matriz de operacionalización de variable 02: Resiliencia

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Resiliencia	La resiliencia sería una característica de personalidad que modera el efecto negativo del estrés y fomenta la adaptación. Considerándose como valentía y adaptabilidad que demuestra la persona ante los infortunios de la vida (Wagnild y Young, 1993)	La variable Resiliencia será medida a través de la escala de resiliencia creado por Wagnild y Young (1993) la cual está adaptado por Novella (2002). compuesta por 3 dimensiones y 22 ítems.	<p>Ecuanimidad</p> <p>Perseverancia</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Sentirse bien solo</p>	<p>- Me siento equilibrado - Tener autodisciplina - Ser imparcial</p> <p>- Ser persistente - Salir de las dificultades - Firmeza laboral</p> <p>- Seguridad - Poder de decisión</p> <p>- Sentirse cómodo - Logro de objetivos - Me siento capaz</p> <p>- Autoestima - Autosuficiente</p>	<p>7,8,11, 12</p> <p>1,2,4,14,15, 20,23</p> <p>6, 9,10,13,17, 18,24</p> <p>16,22,25, 21</p> <p>5,3,19</p>	Escala Ordinal

Anexo 3: Tabla 14 Estadísticos Descriptivos del síndrome de burnout y resiliencia

		Burnout	Resiliencia	Agotamiento	Despersonalización	Realización personal
N	Válido	130	130	130	130	130
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		17,13	143,62	6,39	2,39	8,35
Mediana		14,00	147,00	5,50	,00	6,00
Desv. Desviación		14,644	20,744	6,633	3,476	9,504
Asimetría		1,112	-1,653	1,632	1,750	1,071
Error estándar de asimetría		,212	,212	,212	,212	,212
Curtosis		1,186	6,170	4,791	3,262	,345
Error estándar de curtosis		,422	,422	,422	,422	,422
Mínimo		0	29	0	0	0
Máximo		67	175	41	18	40
Percentiles	25	6,00	133,00	,00	,00	,00
	50	14,00	147,00	5,50	,00	6,00
	75	25,00	158,00	9,25	5,00	14,00

Anexo 4:

Tabla 15 Estadísticas de fiabilidad de burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
.760	22

Anexo 5:

Tabla 16 Estadísticas de fiabilidad de resiliencia

Alfa de Cronbach	N de elementos
.831	25

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos del inventario de síndrome de burnout

INVENTARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT

SEXO: _____ **EDAD:** _____ **UNIDAD:** _____
ESTADO CIVIL: _____ **GRADO:** _____

Estimado (a),

Indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Marque con una “X”, en la alternativa según su criterio. Sea lo más sincero posible.

		NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
01	Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
02	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado.							
03	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
04.	Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.							
05	Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
06	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
07.	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.							
08	Siento que mi trabajo me está desgastando.							

09.	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.	Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los ciudadanos.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.							
18.	Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.							
19.	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos de la escala de resiliencia

ESCALA DE RESILIENCIA

A continuación, se le presentará una serie de frases a las cuales usted responderá con una “X”, en la alternativa que crea conveniente. No existen respuestas correctas ni incorrectas; estas tan solo nos permitirán conocer su opinión personal sobre sí mismo (a). Sea lo más sincero posible.

		TOTALMENTE DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
01	Cuando planeo algo lo realizo.							
02	Generalmente me las arreglo de una manera u otra.							
03	Dependo más de mí mismo que de otras personas.							
04	Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.							
05	Puedo estar solo(a) si tengo que hacerlo.							
06	Me siento orgulloso de haber logrado cosas en mi vida.							
07	Usualmente veo las cosas a largo plazo.							
08	Soy amigo(a) de mí mismo(a).							
09	Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.							
10	Soy decidido (a).							
11	Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.							
12	Tomo las cosas una por una.							
13	Puedo enfrentar las dificultades porque las he experimentado anteriormente							

14	Tengo autodisciplina.							
15	Me mantengo interesado(a) en las cosas.							
16	Por lo general, encuentro algo de que reírme.							
17	El creer en mí mismo(a) me permite atravesar tiempos difíciles.							
18	En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.							
19	Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.							
20	Algunas veces me obligo a hacer cosas, aunque no quiera.							
21	Mi vida tiene significado.							
22	No me lamento de las cosas por lo que no puedo hacer nada.							
23	Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.							
24	Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.							
25	Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 7: Carta de Autorización

CAR GO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Callao, 11 de marzo de 2021

CARTA N° 001-2021/UCV-PTUNL-FC

Señor

Coronel PNP Carlos Vicente Villafuerte Salas
Jefe de la División de servicios Especiales - Lima
POLICIA NACIONAL USE – CENTRO
Av. España 400

Presente. -

Asunto: Solicito autorizar la ejecución del Proyecto de Investigación de Psicología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Callao y en el mío propio desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bachiller Annet Jhorly Villacorta Oyola del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología, pueda ejecutar su investigación titulada: **"Síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; por lo que solicito su autorización a fin de que se le brinden las facilidades correspondientes..

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Handwritten notes:
Asesor
12/03/2021
DUSC
7/6-984/7894



Mgtr. Hans Mejía Guerrero
JEFE DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA E
INVESTIGACIÓN DOCENTE
UCV FILIAL CALLAO

cc: Archivo PTUN.

Anexo 8: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Annet Jhorly Villacorta Oyola, estudiante de psicología de la Universidad César Vallejo – Callao. Actualmente me encuentro realizando una investigación sobre síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021, y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de pruebas psicológicas Inventario Burnout de Maslach (MBI) y La escala de resiliencia de Wagnild y Young. De aceptar participar en dicho estudio, afirmo haber sólo informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a las interrogantes se le explicará a cada uno de ellas.

Gracias por su participación.

Atte. Annet Jhorly Villacorta Oyola
ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....

Acepto participar en la investigación síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021.

Día: / /

FIRMA

Anexo 9: Certificado de haber aplicado ambos instrumentos



CERTIFICACIÓN

Con el presente, el Señor Coronel PNP Carlos Vicente VILLAFUERTE SALAS, Jefe de la División de Servicios Especiales de la Región Policial Lima, sito Av. España N° 400 – Lima; que suscribe:

CERTIFICA:

Que, la Señorita **Annet Jhorly VILLACORTA OYOLA**, identificada con DNI. N° 75247723, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo; realizó un valiosísimo apoyo a la familia policial, con charlas de bienestar en la salud mental, procediendo a realizar la encuesta en el Tema de investigación “**Síndrome de burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021**”, efectuado el 15 de marzo del 2021 al personal PNP de la UNISEESP-CENTRO.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines establecidos en la misma.

Lima, 19 de marzo del 2021



[Handwritten signature]
0A-229970
CARLOS VICENTE VILLAFUERTE SALAS
CORONEL PNP
JEFE DE LA DIVISION DE SERVICIOS ESPECIALES
REGION POLICIAL LIMA

Anexo 10: Autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores originales

Variable 1: Síndrome de burnout

AUTORIZACIÓN

Yo, Annet Jhorly Villacorta Oyola, identificado con DNI 75247723, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, por tal motivo le escribo solicitándole el consentimiento de poder utilizar el instrumento Inventario de Burnout de Maslach utilizado en cuya investigación denominado "Síndrome de Burnout y agresividad en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarias del distrito de Comas, Lima 2017", de la cual nos permitirá desarrollar nuestra investigación titulada "Síndrome de Burnout y resiliencia en los efectivos policiales de Lima, 2021"



Alessandra Y. Gonzales Fernandez
PSICÓLOGA
C.Ps.P. N° 34928

Alessandra Yezabel Gonzales Fernández
DNI - 47908439

Variable 2: Resiliencia

